

El caso del Allianz Arena y el compromiso del club FC Bayern München que ha venido desarrollando para promocionar la accesibilidad en su estadio con la colaboración de la asociación de aficionados con discapacidad del club (Rollwagerl93 e.V.). Este primer documento sirve para explicar por parte de Kim Krämer, Coordinador de Accesibilidad (figura conocida en Alemania como Behindertenfanbeauftragter) del club, secretario de la organización de seguidores con discapacidad del propio club (conocida como Rollwagerl93 eV) y no menos importante, como miembro de la ejecutiva de Estadio Accesible, el proceso acometido por el club y la asociación para promocionar la accesibilidad en su estadio. Y que su experiencia y conocimiento sobre esta área será ampliada en sucesivas entrevistas

La mayoría de los aficionados reconocerán al FC Bayern Munich como uno de los clubes de fútbol con más prestigio a escala internacional, basándose en sus resultados deportivos (véase el número de campeonatos conseguidos en sus país y a escala internacional en la temporada 2019-2020), por sus resultados económicos (como acredita el último informe de la Consultora Deloitte que le considera como el cuarto club más importante de Europa en este apartado), y por su amplia masa de seguidores tanto en Alemania como a escala internacional en esta década. Sin embargo, y tal como se examina en esta entrevista, posiblemente pocas personas conocen y reconocen la amplia oferta de servicios y la propia estructura organizativa para todo tipo de aficionados con discapacidad que el FC Bayern Munich ofrece en su estadio, Allianz Arena. Oferta y estructura organizativa que nos sirve para destacarle como un ejemplo de buenas prácticas en las Ligas Europeas para un colectivo amplio como son los aficionados con discapacidad y personas mayores no solo en los días de partido, sino a lo largo de todo el año.

Desde el punto de vista organizativo, el diseño, la construcción y la gestión de uno de los estadios icónicos en Europa como es el Allianz Arena sirve para identificar tres de los principales principios clave en la promoción de políticas de accesibilidad que permitan tanto a personas con discapacidad como personas mayores el acceso y disfrute de partidos de fútbol y a todo tipo de eventos con el mismo nivel de calidad del servicio y de experiencia que el resto de personas. Pasamos a enumerar dichos principios; a) es clave la colaboración entre diferentes grupos (arquitectos, ingenieros, gestores de estadios y profesionales como el Coordinador o Responsable de Accesibilidad del club) en todo el proceso desde el diseño, pasando por la fase constructiva y finalizando con la propia

gestión de un estadio de nueva planta como es el Allianz Arena para realmente entender y satisfacer las necesidades de aficionados con diferentes tipologías de discapacidad; b) se debe incorporar la accesibilidad y la discapacidad en la estructura organizativa y en la cultura del club como ejemplifica el caso del FC Bayern Munich; y c) destaca el papel fundamental del Coordinador de Accesibilidad para desarrollar e implantar un servicio de calidad para su amplia masa de aficionados con discapacidad.

Tras lo expuesto, y con objeto de presentar este modelo organizativo de forma más detallada a nuestros seguidores de Estadio Accesible, nos gustaría conocer la opinión de Kim Krämer

1. Nos gustaría empezar preguntándote sobre tu trayectoria vital y cómo ha sido tu trayectoria como aficionado del club y sobre todo, el origen de tu interés por promocionar la accesibilidad en tu club y tu posición actual en el propio club.

Kim. He de decir que siempre he sido un gran seguidor del club. Y desde mi accidente en el año 1996, mi vida cambió de forma radical. Y ese suceso contribuyó a mi evolución desde un papel pasivo como aficionado del club a tener un papel más activo. Desde entonces, solo me he perdido dos partidos de mi club en nuestro estadio, uno de ellos fue con ocasión de mi boda y el segundo fue por estar enfermo. El Estadio Olímpico de Munich, nuestro estadio histórico, constituía para mí un gran reto cuando quería asistir, de forma autónoma, a los partidos que se celebran en el estadio. Mis problemas empezaban con el viaje en sí mismo, el aparcamiento, la visión del terreno de juego y cómo podía llegar a mi localidad en el estadio. Con la construcción del actual estadio, Allianz Arena, todos mis problemas de accesibilidad se han ido solucionando, pero mi asignación de localidad se convirtió en un problema debido a un cambio dentro de la estructura organizativa de Rollwagerl 93 eV. Así, en el año 2008 me ofrecí a la persona responsable de la gestión de entradas en la asociación para hacerme cargo de la gestión de las entradas. Ofrecimiento que fue aprobado. Ese fue mi comienzo en el club. Desde entonces, me he convertido en un experto en la gestión de entradas; responsabilidad en la cual continuo en la actualidad en Rollwagerl 93 eV. Nuestra asociación Rollwagerl 93 eV ha venido facilitando la gestión de entradas en la propia página web accesible de nuestra organización desde el año 2017; y desde este verano, nuestra página web es totalmente accesible.

2. Como se ha mencionado, el club estuvo jugando sus partidos en un estadio icónico como el Estadio Olímpico, diseñado por dos arquitectos de reconocido prestigio como son Günther Behnisch y Frei Otto, (ambos recientemente fallecidos), y construido para los Juegos Olímpicos de 1972 y que albergó los partidos del club durante más de tres décadas. Cuando el club decidió su traslado al nuevo Allianz Arena con ocasión de la celebración del Campeonato del Mundo de fútbol en 2006 en Alemania, queremos conocer la importancia que tuvo la colaboración entre diferentes grupos en el diseño y construcción del nuevo estadio y cuál ha sido tu contribución en dichos procesos.

Kim. He de decir que se ha ido desarrollando una estrecha colaboración entre el club FC Bayern Munich y nuestra asociación Rollwagerl 93 eV durante casi tres décadas. De hecho, se puede decir que dicha colaboración se ha desarrollado a un nivel formidable y esperamos que dicha colaboración continúe en el futuro. Nosotros, Rollwagerl 93 eV, fuimos invitados a asistir a una reunión conjunta con el FC Bayern Munich, los gestores del Allianz Arena y los arquitectos en 2002 (véase la foto inferior); reunión que supuso, por supuesto, un gran acontecimiento que nos permitió ver el estadio como un ejemplo de éxito y así permanece hasta nuestros días.



1 Jürgen Muth – Responsable del Allianz Arena, Uli Hofmann y Peter Czogalla, representante de Rollwagerl 93 eV

El nuevo e icónico estadio, diseñado por los arquitectos suizos, Herzog y DeMeuron, fue oficialmente inaugurado en el año 2006 con un coste

aproximado de €340 millones y con un aforo para 69,901 espectadores (ahora ampliado a 75,000). Como ya he comentado, promover la accesibilidad universal en grandes recintos es siempre complejo y el Allianz Arena se benefició de una detallada y estrecha colaboración desde las primeras fases, incorporando nuestras opiniones y necesidades de los aficionados de nuestra organización (Rollwagerl93 e.V.). Como Kim destaca 'la experiencia que nosotros desarrollamos durante la crucial negociación durante el período 2002-2005 demostró que la única forma de conseguir hacer realidad nuestras peticiones fue a través de un diálogo constructivo entre los aficionados con discapacidad, representados por Rollwagerl93 eV y las principales partes, desde el propio club (FC Bayern München), la empresa gestora (Allianz Arena GmbH) y los arquitectos suizos (Herzog y DeMeuron)'.

Según Kim, esta estrecha colaboración ha sido un principio fundamental en el actual diseño y gestión del estadio para conseguir un nivel elevado de accesibilidad tal como se ha conseguido. Esta colaboración entre el club y Rollwagerl 93 eV ha ido en aumento en la última década. Fruto de este proceso, se han introducido nuevos servicios e instalaciones dentro de un proceso continuo de mejora de la calidad del servicio y de la experiencia de los aficionados con discapacidad del club, estimados entre 800 y 1.700 aficionados con diferentes discapacidades.

3. Como se ha venido destacando ha sido un factor clave la estrecha y fructífera colaboración entre el club y Rollwagerl93 eV. En este sentido, nos gustaría saber cómo evaluarías la evolución experimentada a la hora de ofrecer todo tipo de servicios e instalaciones para el colectivo de aficionados con discapacidad a lo largo de estos años desde tu incorporación al club.

Kim. A principios del año 1993, existía un grupo de aficionados en silla de ruedas que aspiraba a conseguir entradas, pero por diferentes motivos, estas localidades no estaban disponibles al haber vendido. Esta fue la principal razón que indujo a la creación de de una asociación como Rollwagerl 93. En este sentido, sus promotores entendían que si formalizaban una asociación, tendrían mejores opciones para comprar un número razonable de entradas. En 1996 Rollwagerl 93 eV organizo, por primera vez, el desplazamiento de sus aficionados a la ciudad de Stuttgart para asistir a un partido de fútbol fuera de nuestro estadio (véase foto 2). En el año 2005, se incorporó a escala nacional el servicio de audio descripción para aficionados con discapacidad visual. Este servicio se ofrece por profesionales, incluyendo dicho servicio hasta los clubes de tercera

división e incluso en algunos casos hasta clubes de cuarta división. Desde el año 2014, otro colectivo como los aficionados con discapacidad auditiva de cada club de la Bundesliga, en todos los niveles, se han organizado en una asociación nacional de aficionados con discapacidad auditiva. Registrada como asociación sin ánimo de lucro, esta organización agrupa a expertos y asesora a las ligas, asociaciones y a los propios clubes. Actualmente hay 22 asociaciones con discapacidad auditiva en Alemania, agrupando alrededor de 1.100 miembros.

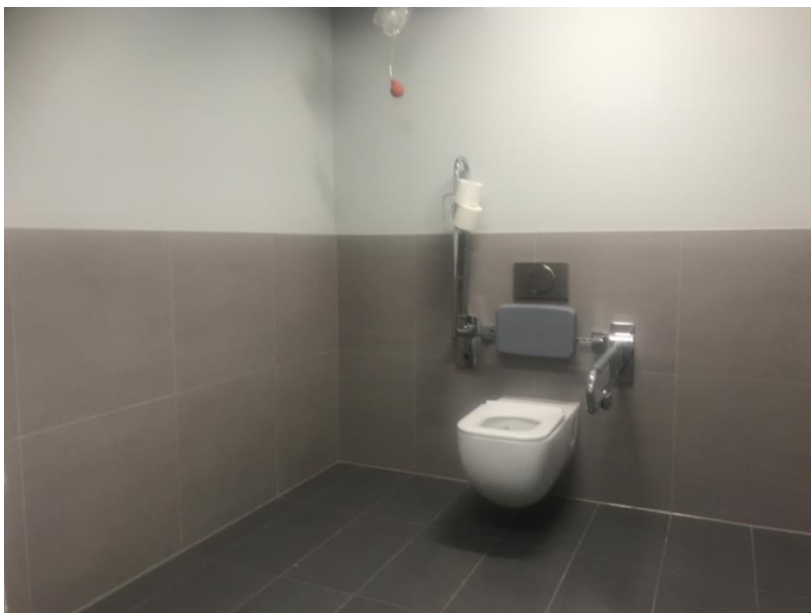


2 Foto del primer partido fuera de casa en Stuttgart en 1996

En este proceso, el club y Rollwagerl 93 eV han ido gradualmente incorporando otra serie de servicios de calidad como ha sido el aumento de la oferta de localidades destinadas a aficionados con discapacidad a lo largo de estos años. Entre otros, destacan el aumento de localidades para aficionados en silla de ruedas desde 169 a 227 localidades en 2012; la creación de una zona reservada para todos los aficionados en silla de ruedas (2012), la instalación de una bandeja para dejar comida en la zona reservada para los aficionados en silla de ruedas, y dos nuevas grúas móviles en los servicios higiénicos accesibles en 2014 (una grúa móvil individual en cada servicio higiénico).

4. Si tenemos en consideración que no existen soluciones rápidas para abordar de forma global la discapacidad y que cada club necesita considerar cualquier avance en este ámbito dentro de un proceso evolutivo más que un proceso revolucionario, podrías especificar los últimos servicios que el club ha incorporado a su oferta para diferentes tipos de discapacidad

Obviamente siempre hay cosas pendientes por hacer, independientemente de cada club. En el Allianz Arena, por ejemplo, hemos renovado completamente todos los servicios higiénicos accesibles en los vestíbulos cercanos a los graderíos del estadio utilizados por nuestros aficionados con discapacidad. Esta renovación incluye también la zona de aparcamientos, incrementándose dicha oferta de dos a seis servicios higiénicos accesibles. A pesar de la pandemia, este verano de 2020 se ha realizado la renovación completa de todos los servicios higiénicos para discapacitados en el nivel dos del Allianz Arena (16 servicios higiénicos accesibles).



3Nuevo servicio higiénico accesible en la zona de aparcamiento

Como parte del compromiso del club con nuestro colectivo, el club dispone de un navegador con subtítulos, al cual se puede acceder a través de teléfonos inteligentes para aficionados con discapacidad auditiva desde octubre de 2018. Igualmente destaco mi trabajo diario como Coordinador de Accesibilidad, miembro de la Junta Directiva de Estadio Accesible y que me permite gestionar todos estos servicios y aconsejar al club sobre las necesidades y expectativas de aficionados con discapacidad y mayores. Asimismo, el diálogo continuo entre estos colectivos y nuestro club ha sido esencial para generar un clima de entendimiento que nos ha permitido encontrar soluciones que están funcionando tanto en la práctica como en papel.

5. Teniendo en cuenta el gran número de aficionados con discapacidad que existe en el club, los lectores querían saber más sobre el trabajo que realizas diariamente como Coordinador de Accesibilidad, qué estás realizando en estos momentos y qué proyectos de futuro tienes en mente. Al mismo tiempo, con la actual pandemia nos gustaría saber cómo el club está planificando las necesidades de vuestros aficionados con discapacidad y cómo esta situación puede afectar a la gestión del Allianz en un futuro cercano.

Kim. Por el momento, el COVID-19 está determinando la dirección sobre qué tipo de medidas se deben adoptar y nadie sabe cuánto tiempo esta situación va a durar. Debemos analizar cómo podemos hacer para que el Allianz Arena sea accesible y seguro de nuevo para todos nuestros aficionados, teniendo en cuenta protocolos higiénicos y de seguridad. Gracias al excelente protocolo creado por la Liga Alemana (DFL) sobre los espectadores y con los necesarios ajustes debido a la pandemia, se puede decir que ha habido un buen nivel de cooperación entre los gobiernos regionales (landers) en Alemania.

Recientemente, la Bundesliga ha comenzado a permitir el acceso parcial de los aficionados a los estadios de fútbol. Los Coordinadores de Accesibilidad de los clubes han estado involucrados en este proceso en sus respectivas ciudades. Desafortunadamente, en nuestro caso no hemos recibido todavía permiso para facilitar el acceso de aficionados en Munich porque la incidencia acumulada del COVID-19 no ha sido lo suficientemente baja que haya permitido cumplir con los criterios de infección establecidos.

6. Centrándonos en los clubes en España y en los aficionados con discapacidad, en tu opinión cómo convencerías a los clubes de LaLiga para que vayan mejorando gradualmente los servicios para sus aficionados con discapacidad.

Kim. Creo que es ahora el momento ideal para comenzar un diálogo entre los aficionados con discapacidad, los clubes, las asociaciones de aficionados y la propia LaLiga. Los mejores resultados se suelen conseguir hablando entre individuos o grupos de aficionados con discapacidad, no a través de 'discusiones'. El fútbol español es valorado y reconocido por su forma de jugar al ataque, por su fútbol bonito y por sus éxitos. Creo firmemente que la actual pausa debido a la pandemia representa un momento ideal para discutir sobre todas las emociones que se desarrollan en los días de partido, las emociones, y las experiencias positivas y negativas después bien de una victoria o de una derrota. Todos estos factores deberían ser accesibles para todos los aficionados en los estadios en España, incluyendo a aquellos aficionados con discapacidad.

Si hablamos de estos aficionados y la forma de hacer los estadios accesibles, España tiene la oportunidad de analizar la forma en la cual países como Inglaterra y Alemania han abordado esta situación y que ha contribuido a mejorar la oferta de servicios accesibles en sus estadios. Todo lo que se necesita es abrir los ojos, analizar qué se necesita hacer y acometerlo.

Agradecerte Kim por compartir con los lectores de Estadio Accesible tus ideas y antes de finalizar nos gustaría aprovechar para felicitarte por todos tus esfuerzos para promocionar la accesibilidad en los estadios a lo largo de estos años.

Invitamos a nuestros lectores de Estadio Accesible para seguir próximas entrevistas con Kim que principalmente abordarían dos aspectos que ha venido desarrollando últimamente como son el diseño de la nueva página web accesible de Rollwager193 eV y la organización de los partidos en casa y como visitante. Y no menos importante, explicar cómo ofrece un servicio de calidad y qué se entiende por dicho concepto y sus principales componentes!